

COLLOQUE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES INTERNATIONALES DE LA PONCTUALITÉ FERROVIAIRE

Le 02 mars 2017 - La Défense

SÉQUENCE 4 : LA GESTION DE LA PERFORMANCE DE PONCTUALITÉ AUX CFF (CHEMINS DE FER FÉDÉRAUX SUISSES)

Sarah TISCHHAUSER, « Mme Ponctualité » des Chemins de fer fédéraux, Suisse

Sarah TISCHHAUSER reconnaît une certaine validité aux stéréotypes : les Suisses sont bel et bien un peuple exigeant concernant la ponctualité. Elle fait partie aux CFF des indicateurs de performance principaux (KPI), et Sarah TISCHHAUSER rappelle qu'elle résulte d'un travail quotidien du personnel opérationnel et d'une planification menée à bien. Cet aspect nécessite une coopération de toutes les divisions de CFF (infrastructures, trafic passagers, fret, immobilier) qui ont pourtant des priorités indépendantes. Cela a donc demandé la mise en place de processus de coordination entre divisions, avec aussi une boucle de retour, afin de s'assurer que ces processus fonctionnent bien.

L'indicateur de ponctualité en place aux CFF est un indicateur ponctualité client : il s'agit d'assurer que le maximum de passagers arrive à l'heure, plutôt que le maximum de trains. Un train sur une ligne très fréquentée aura donc plus de poids. L'objectif des CFF est de 89 % de passagers avec un retard de moins de trois minutes, un objectif jusqu'à présent atteint une seule année. La tâche est donc complexe, avec des défis multiples.

Le constat a été fait qu'une approche reprochant sur des impératifs était contreproductive chez les employés, qui se renvoyaient les responsabilités, et qu'il fallait plutôt les inciter à participer, pour obtenir des analyses plus efficaces et faire progresser les performances. Les actions pour améliorer se concentrent désormais sur dix points critiques concernant le matériel roulant, la planification et production et le réseau, qui font chacun l'objet d'un indicateur de performance en interne. L'approche participative devrait déjà permettre de faire progresser ces indicateurs et de contribuer à la ponctualité. Il reste encore à intégrer à l'avenir l'informatique décisionnelle et le big data à cette gestion de la ponctualité, ainsi que la prise en compte du fret.

Échanges avec la salle

Un membre du public s'intéresse à la ponctualité sur les lignes à une voie. Sarah TISCHHAUSER explique que les lignes à une voie ne concernent pas les gares qui sont l'objet des relevés. Alain SAUVANT rajoute la question du retard des trains internationaux. Ceux-ci ne sont pas encore pris en compte par le modèle des CFF.

Un autre membre du public demande s'il est question de changer les indicateurs internes portant sur la ponctualité et comment la planification à long terme peut être évaluée. Sarah TISCHHAUSER explique que les indicateurs vont être conservés, mais qu'ils seront sans doute révisés pour améliorer leur pertinence. Quant à la planification, l'indicateur, en cours de mise au point, mettra certainement l'accent sur des problématiques de stabilité.

Un troisième membre du public souhaite connaître sur quelle base un arbitrage est rendu en cas de retard lors d'une correspondance. Sarah TISCHHAUSER indique que les règles ont connu des évolutions, mais que les trains attendent un intervalle prédéfini dans le cas des grandes lignes et qu'ils partent à l'heure pour le trafic régional, du fait de leur fréquence supérieure. Elle indique

aussi que les temps de retard pour les passagers sont pris en compte dans les statistiques en incluant aussi les correspondances.

Une dernière question de la salle porte à nouveau sur les temps de correspondance et la prise en compte éventuelle de « temps de détente » par les CFF. Sarah TISCHHAUSER confirme que ces temps sont bien pris en compte, au cas par cas par les horaires, mais qu'ils n'ont pas d'impact sur les temps de correspondance.